Septembre 2007

Série socio-économique 07-017

Logements avec services de soutien à l'intention des personnes âgées sans abri et difficiles à loger : étude de cas approfondie

INTRODUCTION

Les logements avec services de soutien pour les personnes âgées sont devenus chose courante au Canada au cours de la dernière décennie. En général, on y trouve :

- des appartements privés autonomes;
- des aires communes pour favoriser l'interaction sociale entre les résidents;
- un ensemble de services de soutien, tels qu'un repas par jour et de l'aide pour les activités de la vie quotidienne.

Fournir des logements avec services de soutien à des personnes âgées sans abri, difficiles à loger [1] ou ayant des problèmes de santé complexes, notamment des troubles mentaux et des toxicomanies, est cependant moins fréquent.

Au cours de l'exercice 2002-2003, la SCHL a financé une étude sur les options de logement pour les personnes âgées ou atteintes d'une maladie chronique ayant recours aux refuges pour sans-abri [2], effectuée à l'échelle nationale afin d'établir quelles options de logement existaient pour les personnes âgées sans abri. L'étude a identifié 13 ensembles de logements dans cinq régions du pays. L'étude a permis également de préciser un modèle idéal d'ensemble résidentiel avec services de soutien : un immeuble loin du centre-ville comportant 30 à 50 petits appartements autonomes et plusieurs aires communes; et du personnel disponible jour et nuit, sept jours sur sept et qui adopte une démarche holistique dans sa prestation des soins axés sur la clientèle.

Dans le cadre de ce scénario idéal, les clients comprendraient des hommes et des femmes, et ils seraient traités avec respect.

L'un des ensembles de logements identifiés lors de l'étude nationale en 2002–2003 est Fairway Woods à Langford, dans la banlieue de Victoria, en Colombie-Britannique. Fairway Woods comporte 32 appartements offrant des services de soutien en tout temps. Fairway Woods correspond au modèle idéal de logement avec services de soutien pour les personnes âgées sans abri. Les professionnels du logement et de la santé de l'agglomération de Victoria qualifient Fairway Woods de grande réussite. Par conséquent, L'équipe de L'étude a suggéré que l'on développe de la documentation sur l'ensemble Fairway Woods:

Figure 1 L'entrée principale de Fairway Woods

[1] L'expression « difficile à loger » est définie dans la section « Objectifs » de ce *Point en recherche.*

[2] Consultez Le *Point en recherche* qui traite de cette étude à l'adresse http://www.cmhc.ca/od/?pid=63296.

Canada

SCHL CMHC
AU CŒUR DE L'HABITATION

OBJECTIFS

Il s'agissait principalement de réaliser une étude de cas approfondie de Fairway Woods.

Les objectifs précis étaient les suivants :

- combler les lacunes dans notre connaissance du logement pour les personnes âgées sans abri et difficiles à loger;
- fournir une description détaillée d'un ensemble de logements conçu pour répondre à des besoins spéciaux et considéré comme une réussite;
- répondre à d'importantes questions qu'a soulevées l'étude nationale de 2002–2003 (par exemple, un quartier suburbain est-il acceptable pour les locataires ciblés?);
- rédiger un rapport sur les résultats, qui soit compréhensible, significatif et inspirant pour un grand nombre de professionnels concernés.

Les définitions suivantes s'appliquent dans le cadre de cette étude :

> **Sans-abri** — s'entend d'une personne qui est pratiquement ou visiblement sans abri, ce qui signifie vivre dans la rue, dans des refuges temporaires ou dans un endroit non conçu pour l'habitation.
>
> **Difficile à loger** — s'entend d'une personne qui est constamment expulsée ou qui présente un risque constant d'être contrainte à l'itinérance, habituellement en raison d'un comportement qui n'est pas toléré dans de nombreux immeubles d'appartements ou établissements de soins.
>
> **Modèle social de soins** — caractérisé par des logements-foyers dont la taille et la nature se rapprochent de celles d'une résidence, offrant des services axés sur les clients qui reconnaissent leur l'autonomie et l'importance de pouvoir se sentir chez soi.

MÉTHODE

L'étude de cas approfondie de Fairway Woods a été réalisée entre septembre 2006 et juillet 2007. Voici certaines des méthodes de recherche utilisées :

- examen des documents pertinents, des dossiers et des plans d'étage;
- tenue d'une série d'entrevues en groupe ainsi que d'entrevues individuelles officielles et officieuses;
- réalisation d'un sondage sur la qualité de vie des locataires;
- observations sur place et prise de photos.

Parmi les informateurs clés, on compte le parrain de l'ensemble (la Victoria Cool Aid Society) ainsi que d'autres intervenants qui ont participé à l'élaboration du projet : les décideurs régionaux dans le domaine de la santé, l'architecte et le constructeur de l'ensemble, les fournisseurs de services sur place et provenant de l'extérieur ainsi que les résidents de l'ensemble et des voisins.

RÉSULTATS

Fairway Woods a été spécialement conçu et construit pour les personnes âgées sans abri et difficiles à loger par la Victoria Cool Aid Society, un organisme très respecté qui existe depuis 39 ans et qui offre des services d'hébergement, de santé et de logement aux personnes marginales de la région de Victoria.

Emplacement, site et immeuble

Fairway Woods est situé sur une rue principale, passante et suburbaine. Il s'agit d'un immeuble d'appartements attrayant, revêtu de bardage et entouré de pins matures et d'un aménagement paysager luxuriant. L'immeuble est situé sur un terrain rocailleux et légèrement en pente d'une grande propriété qui appartient à l'organisme de santé régional. Trois établissements de santé modernes à un étage sont voisins sur la même propriété, mais sont difficilement visibles en raison de la pente du terrain. À moins de 50 m (160 pi) de l'entrée de Fairway Woods, des abribus offrent le service vers le centre-ville dans une direction et vers le centre commercial de banlieue dans l'autre direction. De l'autre côté de la rue, se trouve un petit centre commercial comportant une clinique médicale, des services d'évaluation de santé, une pharmacie et un café. D'autres services, telle une épicerie, se trouvent à moins de trois pâtés de maison de marche.

Figure 2 Fairway Woods

L'immeuble compte 32 appartements autonomes d'une chambre, une salle à manger commune, deux aires de repos, deux terrasses et une bibliothèque pour les locataires. On y trouve aussi une grande cuisine, visible de la salle à manger, et des bureaux pour les employés. Un jardin bien entretenu agrémente l'avant et l'arrière de l'immeuble.

Locataires

Même si le profil des résidents varie au fur et à mesure que des locataires quittent et que d'autres arrivent, certaines caractéristiques demeurent passablement constantes. Environ les trois quarts des locataires sont des hommes; les autres, des femmes. Le groupe d'âges médian est 55 à 64 ans. Plus de la moitié des locataires dépendent de l'aide sociale et le reste vit de revenus de pension. Les locataires qui emménagent à Fairway Woods proviennent de lieux de résidence divers, notamment d'établissements de désintoxication, d'hôpitaux, d'autres ensembles d'habitation de Cool Aid, de maisons d'hébergement et de logements inférieurs aux normes. La majorité des locataires ont des problèmes médicaux multiples et complexes, dont des maladies mentales et des toxicomanies entre autres, de même que des problèmes de santé associés à l'âge, tels que l'arthrite, des troubles cardiaques et le diabète.

En octobre 2006, plus de la moitié des locataires vivaient de façon continue à Fairway Woods depuis son ouverture en juillet 2003. Neuf autres locataires y avaient résidé de un à trois ans. Le taux de renouvellement est faible : entre 2003 et 2006, on a demandé à deux locataires de quitter et quatre ont quitté volontairement. D'autres locataires sont décédés ou ont emménagé dans un établissement de soins.

Services et fournisseurs de services

Les services suivants sont offerts aux locataires :

1. Services sur place, fournis en tout temps par les employés de Cool Aid. Ceux-ci offrent de l'aide dans des situations difficiles, pour les activités de la vie quotidienne, pour prendre des rendez-vous médicaux, remplir les formulaires de déclaration de revenus, obtenir des cartes d'abonnement d'autobus, etc.; ils préparent et servent chaque jour un repas collectif complet aux locataires.

2. Services regroupés de soins à domicile, fournis par des travailleurs de la santé communautaires travaillant pour l'organisme de santé régional. Ils offrent de l'aide selon un horaire fixe pour les activités de la vie quotidienne, comme la préparation de repas dans l'appartement du bénéficiaire et les soins personnels.

3. Autres services en visite, tels que les soins infirmiers à domicile et le travail social dans le domaine psychiatrique, fournis au besoin aux locataires.

Figure 3 La salle à manger est inondée de lumière naturelle

Aménagement de l'ensemble

Fairway Woods est un ensemble créatif qui a nécessité huit ans de travail. Sa conception et son exploitation reposent sur une philosophie fondée sur le respect de tous les êtres humains et sur un modèle social de soins. Sa réussite est le résultat d'une combinaison de facteurs, notamment :

- les effets cumulatifs des nombreuses années d'expérience de Cool Aid à fournir des logements et du soutien aux personnes sans abri;

- la passion et l'engagement personnels d'un certain nombre de personnes, y compris les employés de Cool Aid, des visionnaires de l'organisme de santé et des décideurs ainsi que l'architecte et le constructeur de l'ensemble;
- la sélection de membres du personnel extraordinaires;
- le choix et le soutien de locataires convenant à ce genre de milieu.

Répercussions de Fairway Woods sur les locataires

En janvier 2007, on a demandé aux locataires d'évaluer leur qualité de vie en remplissant un questionnaire d'une page sous le sceau de l'anonymat. Le questionnaire comportait 12 indicateurs de qualité de vie, tels que la santé physique, l'humeur, le milieu de vie, les relations familiales, etc. Dans l'ensemble, les locataires ont jugé que leur qualité de vie était « bonne ». Plus de la moitié ont classé leur santé physique comme étant bonne ou excellente; près des trois quarts ont jugé leur humeur comme étant satisfaisante ou bonne et près des trois quarts considéraient leur milieu de vie comme étant bon ou excellent.

Figure 4 L'aire de repos des locataires

Lors des entrevues individuelles et confidentielles, 10 locataires ont décrit certaines des répercussions qu'a eu l'emménagement à Fairway Woods sur leur qualité de vie. Auparavant, ils avaient subi des déménagements à répétition (appartements, motels, centres pour itinérants, hôpitaux psychiatriques, centres de désintoxication et foyers de groupe). Chacun d'eux avait été, à un moment donné, sans abri. Avant d'emménager à Fairway Woods, bon nombre d'entre eux se sentaient « anxieux », « furieux », « isolés » et « coincés » une grande partie du temps. Une journée typique de 24 heures était décrite comme étant « solitaire et une perte de temps ». Depuis leur arrivée à Fairway Woods, leur vie est empreinte de stabilité. Même si la totalité de leurs troubles n'avaient pas disparu, ils se sentaient « soulagés », « plus en sécurité » et heureux que leurs conditions chroniques soient « sous contrôle ». Ils « buvaient moins », « socialisaient davantage », « étaient plus confiants », « faisaient plus d'exercice » et « dormaient mieux ». Ils avaient rarement affaire à des gens « peu recommandables ». Selon eux, leurs habiletés d'adaptation avaient augmenté.

Les quatre aspects de Fairway Woods qui ont le plus contribué à la qualité de vie des locataires sont les suivants :

- L'environnement calme de la banlieue.
- La prévisibilité de la vie quotidienne.
- La proximité des boutiques et des services.
- Les aspects sociaux, tel le repas collectif quotidien.

Les locataires apprécient aussi les services offerts sur place en tout temps. Leur sentiment de sécurité et d'appartenance n'en est que plus fort. Un locataire a déclaré : « Je suis heureux comme jamais ». Un autre a affirmé : « Bon nombre d'entre nous avons eu une vie difficile; maintenant, nous sommes dans des eaux moins troubles ».

Répercussions sur « le système »

Les fournisseurs de services affirment que le fait d'emménager à Fairway Woods a eu des répercussions importantes sur plusieurs aspects de la vie des locataires, notamment une meilleure santé, une plus grande autonomie, des relations sociales plus saines et une diminution des abus d'alcool et de drogues. Ils ont aussi constaté une baisse du recours aux services de santé publics coûteux, tels que les ambulances, les visites aux salles d'urgence, les rendez-vous chez le médecin et les appels aux services de police.

Répercussions sur les voisins

L'immeuble et les locataires sont acceptés dans le quartier. Voici ce qu'en disent les voisins : « C'est un immeuble attrayant qui se marie bien au quartier ». Ils décrivent les locataires comme étant « très sympathiques ».

Le milieu bâti à Fairway Woods

Les évaluations faites par les fournisseurs de services et les locataires du milieu bâti à Fairway Woods sont, dans l'ensemble, extrêmement favorables. Les seules critiques unanimes formulées touchent (1) l'ascenseur, qui n'est pas fiable et bruyant; (2) la salle à manger, parce qu'elle est très bruyante au moment des repas; et (3) le transfert de bruit vertical dans l'immeuble, particulièrement entre les aires communes et les aires privées. Les lacunes dans les appartements des locataires sont mineures et facilement réglées.

CONCLUSION

De nombreuses leçons ont pu être tirées de Fairway Woods. Les plus importantes sont les suivantes :

- L'emplacement dans les banlieues fonctionne.
- Il est important de demeurer petit afin de conserver le sentiment d'appartenance à la communauté et de bien cadrer avec l'emplacement suburbain.
- Si le bâtiment est conçu pour faciliter la surveillance, un système de sécurité est inutile : les locataires deviennent le système de sécurité.
- L'« acceptation inconditionnelle » dont font preuve les membres du personnel contribue au fait que les locataires se sentent autonomes et agissent comme tel.
- « Les gens s'acceptent mutuellement et forment une communauté. »

RECOMMANDATIONS

Cette étude de cas a donné lieu à la collecte d'une grande quantité de conseils et de renseignements destinés aux promoteurs de logements, aux architectes et aux fournisseurs de services. Les principales recommandations sont les suivantes :

- L'immeuble doit être situé loin du centre-ville, mais à distance de marche des boutiques, des services et des arrêts de transport en commun.
- L'ensemble de logement doit demeurer petit. Trente-deux appartements constituent la taille idéale.
- La conception architecturale du bâtiment se doit d'être belle et d'allure résidentielle et doit bien se marier au quartier. Il faut s'assurer qu'un jardin et des arbres entourent le bâtiment.
- Il faut porter attention au transfert du bruit dans le bâtiment et se rappeler que l'ascenseur est utilisé à toute heure du jour et de la nuit.
- Le personnel sur place doit être disponible jour et nuit, sept jours sur sept.
- Il faut s'assurer que tous les fournisseurs internes et externes partagent une même approche au soutien qui soit souple et axée sur la clientèle, et qu'ils collaborent comme une seule et même équipe. Idéalement, les employés seront des adultes matures ayant une expérience considérable de la vie.
- Un repas principal collectif doit être fourni à tous les locataires et doit être inclus dans le loyer mensuel.
- Lorsqu'on choisit les locataires pour un nouvel ensemble de logements avec services de soutien, il faut mettre l'accent sur la diversité et l'équilibre des caractéristiques des locataires, telles que les habiletés physiques et sociales, la santé mentale, les talents et les antécédents. Lorsqu'on recrute des locataires pour un ensemble existant, il faut s'assurer qu'ils s'intègreront avec la « communauté » qui vit déjà dans l'immeuble.

Directeurs de projet de la SCHL : Anna Lenk et Luis Rodriguez, Besoins en logement, Politiques et recherche

Rapport de recherche : *Logements avec services de soutien à l'intention des personnes âgées sans abri et difficiles à loger : étude de cas approfondie*

Enquêteur principal : Nancy Gnaedinger, MA, consultante en gérontologie, Victoria

Membres de l'équipe de recherche : Veronica Doyle, Luba Serge, Patti Parkyn et Sarah-Jean Bradley

Ce projet a été réalisé (ou réalisé en partie) grâce au soutien financier de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) dans le cadre de son Programme de subventions de recherche, subventions qui sont octroyées au terme d'un concours annuel. Les idées exprimées sont toutefois celles de l'auteur (ou des auteurs) et ne représentent pas la position officielle de la SCHL. Pour en savoir plus sur ce programme, visitez le site Web de la SCHL à **www.schl.ca** ou communiquez avec l'agent de projets, Recherche d'initiative privée, par courriel, à erp@cmhc-schl.gc.ca, ou par la poste à : Agent de projets, Recherche d'initiative privée, Programme de subventions de recherche, Division de la recherche et des politiques, Société canadienne d'hypothèques et de logement, 700 chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7.

Pour consulter d'autres feuillets ***Le Point en recherche*** et pour prendre connaissance d'un large éventail de produits d'information, visitez notre site Web au

www.schl.ca

ou communiquez avec la

Société canadienne d'hypothèques et de logement
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7
Téléphone : 1-800-668-2642
Télécopieur : 1-800-245-9274

©2007, Société canadienne d'hypothèques et de logement
Imprimé au Canada
Réalisation : SCHL 22-01-08

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La Société canadienne d'hypothèques et de logement se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.

65673